



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Mutu Pelayanan

2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan

Menurut KBBI, mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb.), kualitas (Nurul Iflaha, 2023). Sedangkan menurut Herlambang (2019), secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Destya, Raisah and Hidayatullah, 2023).

Menurut kemenkes mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Kemenkes, 2022).

2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut metode SERVQUAL menurut Parasuraman pada tahun 1985, ada lima aspek utama yang memengaruhi bagaimana pasien menilai mutu pelayanan kesehatan, yaitu aspek fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), kecepatan dan kesigapan pelayanan (*responsiveness*), jaminan profesionalisme (*assurance*), serta

empati terhadap pasien (*empathy*). Aspek fisik mencakup kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan tenaga medis yang membentuk kesan awal pasien. Keandalan merujuk pada kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat dipercaya. *Responsiveness* menunjukkan seberapa cepat dan siap petugas merespon kebutuhan pasien. Jaminan berkaitan dengan sikap profesional dan kemampuan tenaga kesehatan yang membuat pasien merasa aman dan yakin. Sementara empati menekankan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan perasaan pasien secara pribadi. Kelima faktor ini bersama-sama menentukan tingkat kepuasan dan kesetiaan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Faridah, Afyanti and Basri, 2020).

2.1.3 Indikator Mutu dalam Pelayanan

Indikator mutu pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga kategori utama menurut teori Donabedian pada tahun 1968, yaitu struktur, proses, dan hasil (*outcome*). Indikator struktur mengukur ketersediaan sumber daya seperti peralatan medis sesuai standar, rasio tenaga kesehatan terhadap pasien, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan obat dan bahan medis. Struktur yang baik sangat penting untuk mendukung pelayanan yang optimal. Indikator proses menilai pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, seperti kepatuhan kebersihan tangan, visite dokter, respons terhadap keluhan pasien, dan edukasi kesehatan. Indikator ini menunjukkan sejauh mana pelayanan berjalan sesuai standar. Indikator hasil mengukur dampak pelayanan, termasuk kepuasan pasien, tingkat kesembuhan, kejadian komplikasi, dan infeksi nosokomial. Outcome ini menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan dari sisi pasien dan hasil klinis (Rubina and Kendrastuti, 2025).

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik (Nur Alpiah *et al.*, 2023). Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan kebutuhan dan harapan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Yunita, N. Et al, 2023).

2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal di antaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Faktor eksternal di antaranya yakni karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi (Kosassy and Mulya, 2020).

2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2015), kepuasan pasien dapat dinilai melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan terlihat dari sejauh mana layanan tersedia pada waktu dan tempat yang tepat saat dibutuhkan, kemudahan pasien memperoleh pelayanan baik dalam kondisi normal maupun gawat darurat, serta pemahaman pasien mengenai cara kerja sistem pelayanan kesehatan dan manfaat layanan yang tersedia. Kepuasan terhadap mutu layanan dinyatakan melalui persepsi pasien terhadap kompetensi teknis dokter atau tenaga kesehatan lainnya serta perubahan kondisi kesehatan yang dirasakan sebagai hasil pelayanan. Proses layanan kesehatan juga menjadi ukuran penting, termasuk penilaian terhadap ketersediaan layanan, perhatian dan empati tenaga kesehatan, tingkat kepercayaan terhadap dokter, pemahaman terhadap diagnosis, serta kemudahan memahami nasihat medis dan rencana pengobatan. Selain itu, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan dinilai dari kualitas fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan, mekanisme perjanjian dan waktu tunggu, sikap petugas, ketepatan penyelesaian keluhan, serta kelengkapan manfaat layanan yang ditawarkan. Berbagai outcome sistem seperti luasnya penggunaan layanan di luar institusi, pasien yang berpindah layanan, jumlah keluhan, pembatalan janji, ketersediaan obat berdasarkan resep, hingga pergantian dokter juga menggambarkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

2.3 Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan

Mutu pelayanan kesehatan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama pada layanan *outpatient* (rawat jalan) di fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan yang mencakup dimensi-dimensi seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik akan memengaruhi persepsi pasien terhadap proses layanan yang mereka terima. Apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka kepuasan cenderung meningkat. Hal ini dibuktikan oleh penelitian di Puskesmas Mangasa Kota Makassar yang menemukan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan hasil uji Chi-Square ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aspek pelayanan berkaitan dengan peningkatan kepuasan pasien (Ahmad & Napitupulu, 2021). Selain itu, studi pada unit *outpatient* Fakultas Kedokteran Gigi RSGM-P UNSRAT menemukan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan, termasuk keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati, berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$), sehingga memperkuat temuan sebelumnya bahwa mutu pelayanan merupakan determinan penting dari kepuasan pasien pada layanan rawat jalan (Tairas et al., 2025). Temuan-temuan ini konsisten dengan literatur yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pelayanan akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mendukung keberlanjutan layanan dan loyalitas pasien.